

Barcelonasocial

PLA D'ACCIÓ SOCIAL TERRITORIAL

DISTRICTE DE NOU BARRIS

(Versió Resumida del document original)



1. ANÀLISIS GLOBAL DEL DISTRICTE I LÍNIES D'ACCIÓ PRIORITÀRIES

2. PLANIFICACIÓ D'OBJECTIUS I ACCIONS

- ❖ INCLUSIÓ I COHESIÓ SOCIAL
- ❖ DEPENDÈNCIA – AUTONOMÍA
- ❖ FAMÍLIES
- ❖ ORGANITZACIÓ INTERNA I IMPLANTACIÓ DEL NOU MODEL

1. ANÀLISIS GLOBAL DEL DISTRICTE I LÍNIES D'ACCIÓ PRIORITÀRIES

Aquest document és una **aproximació diagnòstica** a la realitat del districte, als seus **barris**, a la composició **poblacional** dels mateixos i als **equipaments i serveis** que utilitza el veïnatge.

També mostra l'**organització política i tècnica** de la Ciutat, així com l'organigrama del Districte de Nou Barris, que ja recull la nova pauta organitzativa.

Des del districte, amb la **participació** de la ciutadania, es va elaborar el **PAD 2008-2011**. Aquesta participació pren una rellevància especial en aquest territori, històricament per davant en quant a la implicació dels seus ciutadans i ciutadanes en la vida activa dels seus barris. La classe política és conscient d'aquest paper i promou la vinculació veïnal i tècnica al respecte. La presentació del PAD acaba amb aquest paràgraf :

“ Per això, proposem nous objectius per a aquest mandat. Un programa de govern ambiciós amb objectius a llarg termini però amb actuacions i mesures concretes per a acostar els serveis a la gent i treballar des dels barris. Volem la implicació i la complicitat de la ciutadania per governar millor, volem garantir unes polítiques públiques que responguin als problemes, les necessitats i les expectatives de la gent. Per tot això continuarem treballant amb el món associatiu, els agents socials, les entitats, les empreses, els comerciants i el conjunt de veïns i veïnes de Nou Barris”.

Aquestes paraules descriuen la filosofia que impregna el PAD i altres plans o projectes del districte, caracteritzat per la participació de la ciutadania i per uns **òrgans de participació democràtica** (Audiència Pública i Plens, sobretot) menys rígids d'allò al que estem acostumats.

Per últim, s'ha intentat mostrar la situació dels Serveis Socials. S'han destacats alguns aspectes de la nova **Llei de Serveis Socials de Catalunya** : què són els serveis socials bàsics, funcions, característiques,

No s'han explicat organismes com el **Consorci de Serveis Socials de Barcelona**, amb una participació de 60 i 40% per part de la Generalitat i l'Ajuntament respectivament, o el futur **Institut Municipal de Serveis Socials**, eina que facilitarà sense cap tipus de dubte la gestió dels recursos humans i econòmics sota la seva responsabilitat.

Hem citat el **Model de Serveis Socials Bàsics**, instrument imprescindible per a donar resposta a les noves realitats socials de la ciutat i als reptes a assumir, més encara en períodes de greu dificultat econòmica com l'actual. Eina també necessària per a posar en pràctica el **desplegament normatiu** de l'esmentada Llei i de la LAPAD (Llei de Dependència), entre d'altres.

Ens hem aproximat a cadascú dels **centres de serveis socials** de Nou Barris. S'ha explicat que són quatre però que a final d'aquest any seran cinc; la seva àrea d'influència i distribució sobre els 13 barris; el volum de **població** d'aquests i, per tant, els seus potencials usuaris, algunes característiques d'aquesta població : edat, sexe, nacionalitat i distribució en el territori. S'ha donat una pinzellada sobre l'organització present i futura, plantejada pel nou Model, amb la Unitat de Gestió Administrativa (UGA), la de Primera Atenció i la Unitat de Seguiment/Tractament Social i Atenció Col·lectiva com elements clau per garantir una atenció amb qualitat, celeritat i agilitat.

Recordar, per altra banda, que no estem davant la totalitat del **Pla d'Actuació Social del Territori** (PAST). Aquest document fa referència exclusiva al **DIAGNÒSTIC** i aquest és el punt d'inici i final del mateix.

No s'ha baixat al detall de cada centre. Aquests han de confeccionar el seu propi pla, el **Pla d'Actuació de Centre** (PAC). És aquí on es detallaran els problemes quotidians, les possibles solucions, les càrregues de treball concretes de cada perfil professional, els treballs d'intervenció grupal o el suport a les intervencions comunitàries.

Des de la Direcció Territorial, amb la col·laboració de les Direccions de Centre i amb el suport de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania i del Districte de Nou Barris, s'està treballant per facilitar l'adaptació dels professionals als canvis organitzatius, compartint el coneixement amb els tècnics i/o les seves caps i informant dels aspectes més rellevants : canvis en la DAS i en l'ASiC, futura creació de l'IMSS, Model de Serveis Socials Bàsics, encàrrec del PAST i del PAC, obres i calendari d'execució en relació a la construcció dels nous centres de serveis socials, etc.

La constitució de l'Institut Municipal de Serveis Socials donarà resposta a moltes demandes o problemàtiques. El desdoblament del centre de Zona Sud també facilitarà la tasca, així com la construcció de nous centres amb millores físiques i organitzatives que permetin la implantació progressiva del Model de Serveis Socials Bàsics.

Cal garantir que els professionals de base tinguin informació dels diferents processos al seu abast. Cal formar als equips en els aspectes que millorin la seva capacitat d'atenció i resposta a la ciutadania. Cal prendre decisions rotundes amb les persones que no reuneixen el perfil idoni per a la pràctica del seu rol professional. Cal elaborar un estudi de càrregues dels diferents professionals. Cal DIRIGIR, PLANIFICAR I PROGRAMAR.

ESTAT DE LA QÜESTIÓ

De la lectura d'aquesta aproximació diagnòstica es poden treure els següents **aspectes destacats** :

1. Malgrat la imatge històrica de districte jove, en aquests moments no és així. Vuit dels tretze barris estan més **envellits** que la mitja de ciutat. En aquest aspecte destaquen els territoris d'influència dels centres de **Zona Sud i de Zona Centre-Baixa (Pau Casals)**. Per altra banda, les dades de producció dels dos recursos principalment copats per la gent gran (**SAD i Llei de Dependència**) és precisament en aquests dos centres on són molt més elevades.
2. El percentatge de **població estrangera** és similar al de la ciutat de Barcelona. Tot i això, en barris com Ciutat Meridiana, Turó de la Peira, Roquetes o Trinitat Nova les dades són molt superiors. Aquesta realitat és atesa des dels centres de serveis socials, amb problemàtiques diverses : precarietat econòmica, habitatge, dones maltractades i alcoholisme, entre d'altres.
3. Els barris amb major percentatge de **menors** (fins 14 anys) són els tres de la Zona Nord, Roquetes i Trinitat Nova. Les reivindicacions veïnals i el PAD són conscients d'aquesta situació : **casals infantils, escoles bressol i educadors** de carrer formen part de les demandes d'uns i propostes dels altres.
4. **L'absentisme escolar**, amb major incidència en els nens i nenes gitanes, situa al districte en posició destacada a nivell de ciutat. Aquesta problemàtica s'està treballant des d'una comissió d'absentisme, des dels centres escolars i els de serveis socials. La relació entre algunes escoles i els serveis socials requereix promoure el treball coordinat.
5. La població analfabeta és percentualment la més alta dels 10 districtes. Aquesta **manca d'instrucció** té associades entre altres una **precarietat econòmica** i unes greus dificultats per accedir al **món laboral**. Des dels centres de serveis socials s'estan cobrint demandes bàsicament assistencials que impedeixen la posada en pràctica de plans de treball social amb projecció de futur.
6. L'actual **situació econòmica** està afectant sobretot als sectors de població habitualment més desfavorits. La cobertura de **necessitats bàsiques** i la tasca adreçada a mantenir l'**habitatge** de les famílies, és un dels principals objectius dels professionals dels serveis socials.
7. Les dificultats tècniques per part d'alguns professionals per a treballar amb població d'**ètnia gitana** requereix un abordatge específic.
8. **Saturació psíquica i física per part de famílies amb persones grans i/o dependents al seu càrrec.**
9. Increment de població amb problemàtica de **salut mental**, joves i adolescents inclosos.
10. Les **dones** són les principals usuàries dels serveis socials. Casos de maltractament, càrregues familiars i solitud front la problemàtica són les principals demandes.

Vist aquest estat de la qüestió, les **prioritats** per a aquests dos propers anys passen per donar resposta metodològica a les problemàtiques descrites:

1. Cal millorar i ampliar les coordinacions amb la **xarxa sanitària**. Cal reforçar els **professionals** que elaboren i fan seguiment dels PIAS de les persones dependents. És imprescindible aportar elements **formatius** i consignes clares a aquestes professionals. Cal agilitzar la **coordinació** amb el Consorci de Serveis Socials de Barcelona. En relació al **Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)** és necessari fer un nou plantejament de les tasques que es porten a terme des dels centres i des de les coordinacions de les empreses prestadores del Servei. En alguns equips és imprescindible una figura que centralitzi la tasca derivada del SAD. Cal equilibrar les ràtios professionals amb el volum pressupostari del SAD.
2. Percentatges de població estrangera com el de Ciutat Meridiana (37'7%) porten a la necessitat de desenvolupar una **tasca preventiva** i amb continuïtat. Des del Districte i els serveis socials s'està treballant en aquesta línia, amb la col·laboració de la Direcció d'Immigració i altres agents. Cal continuar amb la tasca del **Programa de Reagrupament Familiar** a tot el Districte. Donar continuïtat al **Servei de Suport a les Comunitats de Veïns de Ciutat Meridiana**. Mantenir la coordinació habitual entre el **Servei d'Intervenció a l'Espai Públic de Zona Nord** i els cossos de seguretat (GUB i MMEE).
3. L'anàlisi que la Direcció Tècnica de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania està fent sobre la figura de l'**educador/a de serveis socials** i les seves funcions és necessari per reconduir aquest perfil professional i el paper dels **educadors d'APC** (Programa Socioeducatiu A Partir del Carrer).
4. El problema de l'absentisme escolar s'està treballant des de fa molts anys al districte i a tota la ciutat. Els darrers mesos s'ha instaurat la **Comissió d'absentisme del Districte**, amb la participació del Consorci d'Educació, Serveis Socials, escoles de primària, secundària i concertades i cossos de seguretat, entre d'altres. És imprescindible el paper de la Judicatura per arribar a solucions del problema, agreujat en els casos de menors gitanos, sobretot en les nenes a partir dels 11-12 anys. Per altra banda, des de la Direcció Territorial de Serveis Socials s'està treballant amb els Inspectors i Inspectores d'Ensenyament per tal de millorar el coneixement mutu i la coordinació entre serveis socials i escoles.
5. És necessària la continuïtat de la col·laboració entre el **districte i BCN Activa** a la Zona Nord, així com la implantació de mesures similars a la resta de barris del territori.
6. Cal posar en pràctica totes i cadascuna de les mesures previstes al Pla contra la Pobresa, sobretot les que han de donar resposta a la **cobertura de necessitats bàsiques i a l'habitatge**. Calen més mecanismes com la Mesa per a l'Adjudicació d'Habitatges per a Emergències Socials. Cal ampliar la borsa de lloguers i facilitar l'entrada de demandes.
7. Cal **formació específica** als professionals, a la vegada que és necessari fer una tasca educativa i preventiva també a la població gitana. La incorporació de mediadors gitanos no es contempla ara per ara.
8. Cal ampliar les places del programa **RESPIR** i altres similars. És necessari continuar amb la tasca grupal que històricament ha caracteritzat als centres de serveis socials del Districte, per tal d'abordar i donar suport als familiars afectats.
9. Cal aprofundir en la coordinació amb la **xarxa de salut mental** (CSM i CSMII). Els professionals de suport de districte (psicòlegs) han de liderar aquesta coordinació.
10. Cal avançar en la tasca de coordinació amb el **PIAD** (Punt d'Informació a la Dona) i amb l'**EAD** (Equip d'Atenció a la Dona). La tasca preventiva és imprescindible, és per això que els serveis socials han de continuar participant en el **Circuit contra la violència vers les dones**. El treball grupal ha de servir també com a element preventiu d'aquesta problemàtica. S'ha de garantir la participació de les dones en el món associatiu dels barris del Districte.

2. PLANIFICACIÓ D'OBJECTIUS I ACCIONS

Dimensions per la planificació de l'Atenció Social als territoris de Barcelona

Per la planificació territorial d'acció social a Barcelona, hem optat per partir de tres grans dimensions temàtiques relacionades amb les necessitats esmentades en el Pla estratègic de Catalunya:

- ❖ la inclusió i cohesió social,
- ❖ la dependència i autonomia de la persona, i
- ❖ les famílies.

I una quarta dimensió que ens dona una mirada interna, que ens permet contemplar els objectius estratègics necessaris per les millores del funcionament dels serveis i el canvis per la implantació del **nou model de Serveis Socials Bàsics**.

- ❖ la organització interna i la implantació del nou model

INCLUSIÓ I COHESIÓ SOCIAL

1. Objectiu Estratègic: Potenciar i articular de forma integrada la xarxa de programes, serveis i prestacions d'atenció social bàsica vinculada a la prevenció, l'atenció i la inserció a les persones i grups vulnerables o en situació d'exclusió social.

1.1. Objectiu Específic: Potenciar i articular de forma integrada i equilibrada en el territori el catàleg de serveis del sistema públic de l'atenció social bàsica: Atenció social bàsica a persones i famílies en el marc dels Centres de Serveis Socials, Cobertura de necessitats bàsiques, Atenció a les urgències socials, Atenció domiciliària, Teleassistència, Renda mínima d'inserció, Ajuts a famílies i altres prestacions econòmiques d'urgència social.

Accions Clau:

- **Atenció social bàsica a persones i famílies.**

Unitats d'acció relacionades:

- Informació, orientació, suport, seguiment i tractament socials.
- Assessorament jurídic.
- Atenció psicològica.
- Atenció i suport grupal.
- Orientació laboral

- **Cobertura de necessitats bàsiques.**

Unitats d'acció relacionades:

- Serveis d'alimentació.
- Serveis de suport per a l'accés a l'habitatge.
- Arranjaments d'habitatges i neteges de xoc.
- Parament de la llar.
- Ajuts econòmics a famílies.

- **Atenció a les urgències socials.**

Unitats d'acció relacionades:

- Allotjaments urgents.
- Habitatges d'emergències socials.

- **Serveis d'Atenció domiciliària.**

Unitats d'acció relacionades:

- Servei d'atenció Telefònica.
- Àpats a domicili.
- Atenció domiciliària.

1.2. Objectiu Específic: Fomentar la col·laboració dels SSB amb altres agents que intervenen al territori per prevenir l'exclusió social.

Accions Clau:

- *Acordar circuits de detecció de persones, grups o col·lectius en risc d'exclusió social.*
- *Establiment de mecanismes per socialitzar la informació amb els serveis i/o recursos que hi intervenen (per àmbits o sectors de població).*
- *Dissenyar i establir espais i mecanismes de coordinació conjunta de tots els agents (centres educatius i de salut) per a l'abordatge, anàlisi i avaluació continuada de les problemàtiques detectades.*

2. Objectiu Estratègic: Definir programes integrals d'inclusió orientats als col·lectius vulnerables en funció de l'edat, la dependència, l'origen, el gènere o l'estructura de la llar.

2.1. Objectiu Específic: Millorar les condicions de vida de la gent gran del territori.

Accions Clau:

- *Manteniment de la cobertura actual de SAD.*
- *Increment de la cobertura de teleassistència en 150 aparells anuals.*
- *Incrementar un 10% la quota actual d'àpats en companyia.*

2.2. Objectiu Específic: Facilitar la integració social de les persones nouvingudes i garantir els seus drets i deures com a ciutadans i ciutadanes de Barcelona.

Accions Clau:

- *Informar i facilitar l'accés als recursos públics que donin resposta a les seves necessitats.*
- *Mantenir i/o augmentar els acords actuals amb la Direcció d'Immigració.*
- *Facilitar la coordinació entre els centres de serveis socials i el Programa de Reagrupament Familiar.*
- *Prorrogar el Servei de Suport a les Comunitats de Veïns de Ciutat Meridiana durant l'any 2010.*
- *Donar continuïtat al Servei d'Intervenció a l'Espai Públic de Zona Nord l'any 2010.*

2.3. Objectiu Específic: Prevenir situacions de marginació cap a les dones.

Accions Clau:

- *Aplicació dels protocols de detecció i actuació de violència de gènere vers les dones.*
- *Posar a l'abast dels equips els mitjans formatius que possibilitin la detecció i intervenció sobre situacions discriminatòries (formació específica d'un mínim de dues persones per equip).*
- *Avançar i consolidar la coordinació amb el Punt d'Informació a la Dona (PIAD) i amb l'Equip d'Atenció a la Dona (EAD).*
- *Participació d'un/a professional per centre en el Circuit contra la Violència vers les dones.*

3. Objectiu Estratègic: Definir de forma transversal programes i serveis d'inclusió en les dimensions bàsiques pel desenvolupament humà: els àmbits socioeducatius i sociosanitari, l'accés a l'habitatge i la inserció laboral de persones i col·lectius vulnerables.

3.1. Objectiu Específic: Promoure mesures per a l'accés al món laboral.

Accions Clau:

- *Mantenir la col·laboració dels Serveis Socials amb el Districte en relació als plans d'ocupació de BCN Activa als barris de Zona Nord.*
- *Incidir en el Districte per tal d'implantar mesures de col·laboració amb BCN Activa a la totalitat dels territoris.*

3.2. Objectiu Específic: Garantir la cobertura de necessitats bàsiques (alimentació i sostre digne) dels usuaris i usuàries dels serveis socials bàsics.

Accions Clau:

- **Coordinació i seguiment amb el Departament de Persones Vulnerables i els equipaments que gestiona.**
- **Mantenir la col·laboració amb l'Oficina d'Habitatge del Districte.**
- **Incrementar el percentatge de sol·licituds aprovades respecte a les presentades l'any 2009 a la Mesa d'Adjudicació d'Habitatges per a Emergències Socials.**

3.3. Objectiu Específic: Fomentar la promoció de la salut entre la població del Districte de Nou Barris.

Accions Clau:

- **Coordinació periòdica i estable entre els serveis socials i els sanitaris per tal de prevenir, detectar i treballar conjuntament les problemàtiques.**
- **Dissenyar mesures per a contribuir a la coordinació i treball conjunt amb Salut Mental per a la prevenció i abordatge de situacions derivades de la manca de salut mental de la població.**
- **Fomentar línies de treball conjunt amb el CAS de Nou Barris per a l'abordatge de les drogodependències, sobretot en relació al consum massiu d'alcohol.**

3.4. Objectiu Específic: Prevenir l'absentisme escolar entre la població de 3 a 16 anys.

Accions Clau:

- **Continuar amb la implementació de la Comissió d'Absentisme del Districte.**
- **Mantenir i reforçar la participació dels SSAP en les comissions socials de les escoles públiques del Districte, d'acord al document marc d'absentisme.**
- **Augmentar un 20% el nombre de centres concertats amb comissió social.**

4. Objectiu Estratègic: Enfortir la dimensió de promoció social i acció comunitària, així com la participació ciutadana i dels agents socials, en el conjunt dels programes municipals d'inclusió. Promoure l'articulació de xarxes de relacions comunitàries als barris de Barcelona, com factor en favor d'una ciutat inclusiva.

Accions Clau:

- **Participació dels Serveis Socials Bàsics en els Plans Comunitaris del territori, liderats des del Director de Serveis de Territori del Districte.**
- **Realització de mesures d'acció comunitària (atenció col·lectiva) d'acord a les necessitats i problemàtiques detectades, en el marc del catàleg d'accions comunitàries.**

DEPENDÈNCIA – AUTONOMIA

1. Objectiu Estratègic: Impulsar la millora dels serveis d'atenció social bàsica, per tal de garantir un bon desplegament de la llei de promoció de l'autonomia personal a la ciutat de Barcelona.

1.1. Objectiu Específic: Prioritzar l'elaboració dels PIA de les persones amb reconeixement de grau de dependència per tal de donar resposta efectiva als drets reconeguts per la LAPAD.

Accions Clau:

- **Capacitació de professionals de SSAP en matèria de Dependència, d'acord al volum real de les tasques associades i el volum de feina dimensionat.**

Unitats d'Acció relacionades:

- Formació específica al 50% de les treballadores socials dels equips.
- Dimensionar el nombre de PIA's previst per centre i redistribuir els recursos humans de districte d'acord a aquests i altres encàrrecs.
- Prioritzar les demandes del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD), segons l'Acord PIA.

- **Facilitar la gestió i seguiment dels expedients PIA de cada centre de serveis socials.**

Unitats d'Acció relacionades:

- Posar a l'abast dels equips eines de control i seguiment de la gestió.

- Formació administrativa (tramitació i seguiment) als i a les professionals de la UGA (o perfils responsables).
- **Garantir el seguiment dels PIA per tal de respectar els drets i decisions de la persona dependent.**
Unitats d'Acció relacionades:
 - Establir mesures de control que garanteixin que els ajuts estan sent destinats a les necessitats bàsiques de la vida diària i autonomia personal del dependent.

FAMÍLIES

1. Objectiu Estratègic: Promoure el coneixement i el reconeixement social de la diversitat d'estructures i cultures familiars que, com a resultat de les dinàmiques de canvi social, conviuen a Barcelona. Atendre de forma adequada la diversitat de les seves necessitats.

Accions Clau:

- *Facilitar formació contínua al personal dels SSAP en termes de cultura, immigració i canvis demogràfics.*
- *Impulsar el Servei de Mediació Intercultural (Interpersonal i Traducció; Mediació Veïnal; Estudis i Accions de caire Comunitari).*
- *Coordinar-se i col·laborar amb la Direcció d'Immigració d'acord a les problemàtiques dels territoris i les necessitats dels equips.*
- *Col·laborar amb les entitats i associacions d'immigrants, culturals o altres, que facilitin la comprensió de la diferència.*

2. Objectiu Estratègic: Oferir suport integral i de caràcter universal a les famílies en tant que espais de desenvolupament personal dels seus membres. Atendre de forma prioritària a les famílies en aquelles funcions, situacions i fases del cicle familiar de major vulnerabilitat, sobrecàrrega o crisi

2.1. Objectiu Específic: Donar suport a les famílies amb persones grans i/o dependents al seu càrrec.

Accions Clau:

- *Facilitar l'accés al Programa RESPIR i/o similars al 60% de les famílies detectades.*
- *Crear dos grups de treball amb famílies a nivell de Districte amb un mínim de 6 unitats familiars i 4 reunions a l'any.*

2.2. Objectiu Específic: Millorar les condicions de vida de la gent gran del territori.

Accions Clau:

- *Establir coordinacions periòdiques amb la xarxa sanitària, per tal d'arribar a un coneixement exhaustiu de les necessitats socials d'aquest sector de població.*
- *Cobertura del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) a totes aquelles persones grans que necessitin algun d'aquests serveis, segons el criteri professional.*
- *Instal·lació del servei de Teleassistència (SAT) a tota la gent gran que tècnicament es determini com a potencial usuari.*
- *Treballar amb les xarxes de voluntariat projectes d'atenció i intervenció adreçats a la gent gran.*
- *Promoure la participació de la gent gran en el teixit associatiu.*

2.3. Objectiu Específic: Facilitar la integració de les persones nouvingudes.

Accions Clau:

- *Promoure accions conjuntes amb el/la Tècnic/a de Barri o altres professionals.*

2.4. Objectiu Específic: Facilitar la integració social de les persones amb discapacitat.

Accions Clau:

- *Informar, assessorar i facilitar l'accés als recursos especialitzats.*
- *Promoure accions conjuntes amb la Tècnica de Persones amb Discapacitat o altres professionals.*

3. Objectiu Estratègic: Atendre i donar suport a les necessitats de les famílies en les seves tasques i funcions parentals de criança, cura, socialització i educació dels seus fills.

3.1. Objectiu Específic: Promoure la creació de recursos infantils i juvenils d'acord a les necessitats detectades a la diagnosi del PAST.

Accions Clau:

- *Creació de recursos de lleure a la Zona Nord i una Ludoteca Infantil a Roquetes.*
- *En el marc de la definició de l'atenció socioeducativa als SSB, formular i redistribuir les diferents figures educatives dels serveis socials (educadors/es d'atenció social bàsica i d'EAIA i Programa A Partir del Carrer, entre d'altres).*
- *Establir mecanismes amb la xarxa associativa i professional per tal de donar resposta a les necessitats de les famílies amb nens i nenes de 0 a 3 anys, sobretot aquells que no acudeixen a escola bressol, per tal de donar suport i conciliació de la vida familiar.*
- *Creació a nivell districte de dos projectes d'atenció grupal en l'àmbit familiar (grups d'ajuda mútua, famílies monoparentals, dones amb càrrecs, fills amb dificultats, ...), amb un mínim de 6 famílies i 4 sessions anuals.*
- *Promoure i vetllar per la correcta implantació del model socioeducatiu i familiar del SAD.*

4. Prevenir, detectar i atendre situacions i famílies d'elevada vulnerabilitat: infants en alt risc social, dinàmiques de violència intrafamiliar i famílies en situació d'exclusió severa

4.1. Objectiu Específic: Posar a l'abast dels equips els mitjans formatius i tècnics que possibilitin la detecció i intervenció sobre situacions discriminatòries.

Accions Clau:

- *Coordinar i treballar en conjunt, amb tots els agents implicats, en l'atenció als col·lectius en situació d'elevat risc social : dones maltractades o en risc, infància, gent gran, persones amb discapacitat, malalts mentals, ...*

4.2. Objectiu Específic: Garantir la cobertura de necessitats bàsiques dels ciutadans i ciutadanes de Nou Barris.

Accions Clau:

- *Anàlisi i prioritització dels ajuts a famílies atorgats des dels centres de serveis socials.*

4.3. Objectiu Específic: Vetllar pel manteniment de l'habitatge de les persones usuàries de serveis socials.

Accions Clau:

- *Donar suport en situacions de desnonaments.*
- *Evitar inici d'accions judicials i treballar en la recerca d'altres alternatives.*

ORGANITZACIÓ INTERNA I IMPLANTACIÓ DEL NOU MODEL

1. Objectiu Estratègic: Implantar el nou model als Serveis Socials de la ciutat per tal de garantir una millora dels Serveis Socials i un bon desplegament de la Llei de Serveis Socials de Catalunya.

1.1. Objectiu Específic: Garantir que els CSS reuneixin les condicions bàsiques necessaris i imprescindibles per la implantació del model.

Accions Clau:

- *Gestió i dotació de RR.HH., quan a ràtio i perfils a cada CSS, segons estableix la Llei i la cartera de serveis fins a cobrir el 50% d'increment de professionals que la Llei preveu.*
- *Adequació de l'espai físic i posta a punt de les infraestructures necessàries pel funcionament de cada Centre en el marc del Pla d'infraestructures.*
- *Dotació de recursos materials, logístics, informàtics i tecnològics necessaris en el marc del Pla de sistemes.*

- **Preparació amb les Direccions de CSS del clima professional necessari per afavorir la incorporació de canvis i el desenvolupament professional.**
- Unitats d'Acció relacionades:
 - Accions informatives
 - Pla de desenvolupament professional
- **Gestió del catàleg de serveis i prestacions.**
- Unitats d'Acció relacionades:
 - Revisió i elaboració del Pla de Serveis i Prestacions
- **Elaborar el Pla Director de Centres de Serveis socials.**

1.2. Objectiu Específic: Liderar i supervisar l'estratègia d'implantació en el Districte.

Accions Clau:

- **Partint de la situació base de cada CSS, supervisar i seguir el Pla de Transició de cada CSS.**
- **Constitució i formació del Nucli d'Implantació (suport i acompanyament) pel desplegament del nou model.**
- **Supervisió del procés d'implantació, vetllant per la homogeneïtat de criteris i l'acompliment dels terminis previstos.**
- **Seguiment i avaluació del procés d'implantació, aportant incidències, resultats i conclusions.**

1.3. Objectiu Específic: Garantir i supervisar l'aplicació en cada CSS dels processos tecnològics, tècnics i organitzatius necessaris per la millora dels Serveis Socials.

Accions Clau:

- **Implementació del nou circuit d'atenció a persones i famílies, a cada CSS.**
Unitats d'Acció relacionades:
 - Accés i canal d'entrada
 - Funcions, fases i tasques de cada Unitat
 - Nexes entre les unitats
 - Circuit d'atenció urgent preferent
- **Adequació de la organització interna i transversal del centre segons el nou model.**
Unitats d'Acció relacionades:
 - Organització Interna dels CSS
 - Cooperació i gestió relacional territorial
 - Elaboració del Pla de treball transversal i en xarxa
 - Cooperació i intercanvi interadministratiu
 - Elaboració i aplicació del Pla que reguli els espais de coordinació operativa dels Serveis Socials Bàsics
- **Introducció de les noves funcions dels perfils professionals i aplicació dels canvis organitzatius que se'n deriven.**
Unitats d'Acció relacionades:
 - Gestió administrativa
 - Atenció psicosocial
 - Atenció socioeducativa
- **Introducció i aplicació dels criteris i protocols tècnics per l'atenció social.**
Unitats d'Acció relacionades:
 - Aplicació dels criteris tècnics per l'accés a cada unitat, tancament i derivació.
 - Aplicació dels criteris tècnics per adjudicació de recursos.
 - Introducció i aplicació de protocol tècnics per situacions i perfils socials

- Utilització d' instruments i eines tècniques

- **Introduir un sistema metodològica per la Programació de CSS.**

- **Activació del nou sistema d'accés multicanal integrat i cita prèvia.**

Unitats d'Acció relacionades:

- Articulació del sistema de cità prèvia telefònic, web o presencial
- Sistema d'atenció telefònica centralitzat (call center)
- Sistema de citació a través de la Web de tràmits

- **Implementació del SIAS i altres aplicatius vinculats.**

Unitats d'Acció relacionades:

- SIAS
- Agenda de gestió
- Utilització funcional del Portal professional

1.4. Objectiu Específic: Garantir i vetllar per mantenir o instaurar l'adequada comunicació, la participació de les persones i la imatge de serveis socials del Districte.

Accions Clau:

- **Elaboració d'un pla de participació ciutadana als CSS.**

- **Introducció i aplicació de mecanismes de participació de les persones en el CSS.**

Unitats d'Acció relacionades:

- Establiment del protocol de queixes i suggeriments introduït com sistema estable
- Introducció d'altres sistemes de participació

- **Elaboració del Pla de Comunicació dels SSB.**

**PLA D'ACCIÓ SOCIAL TERRITORIAL
DISTRICTE DE NOU BARRIS**

Desembre 2009



Ajuntament de Barcelona